



Hotele i
Gastronomia PLUS
Sp. z o.o.



Szkolenie - Procedury operacyjne w hotelu i gastronomii

Numer usługi 2024/06/29/14311/2202900

📍 Kraków / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 23.06.2025 do 24.06.2025

3 075,00 PLN brutto
2 500,00 PLN netto
192,19 PLN brutto/h
156,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do osób pracujących bądź planujących pracować w firmach z branży hotelarskiej, gastronomicznej i usługowej na stanowiskach operacyjnych, administracyjnych, finansowych i kierowniczych, jak również osób prowadzących działalność gospodarczą w tym zakresie.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	22-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Procedury operacyjne w hotelu i gastronomii - szkolenie" potwierdza przygotowanie do samodzielnej realizacji procedur operacyjnych w hotelu i gastronomii.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozpoznaje kluczowe procedury operacyjne w hotelu i gastronomii, takie jak procedury rezerwacji, zameldowania, serwowania posiłków czy obsługi gości.	Wymienia kluczowe procedury operacyjne w hotelu i gastronomii.	Wywiad swobodny
	Demonstruje procedurę zameldowania i wymeldowania gości, uwzględniając wszystkie niezbędne kroki, od weryfikacji rezerwacji po finalizację płatności.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Opisuje procedurę serwowania posiłków w restauracji, uwzględniając standardy jakości, estetyki i czas reakcji na zamówienia gości.	Wywiad swobodny
Opowiada o standardach i politykach obsługi klienta w hotelu oraz restauracji, podkreślając znaczenie spójności i jakości usług.	Wymienia kluczowe standardy obsługi klienta obowiązujące w hotelu i restauracji, takie jak profesjonalizm, uprzedzająca postawa, i dbałość o detale.	Wywiad swobodny
	Wyjaśnia znaczenie spójności w obsłudze klienta, podkreślając, jak jednolite podejście do gości wpływa na ich satysfakcję i lojalność.	Wywiad swobodny
	Wskazuje na wpływ spójności i jakości usług na reputację firmy i jej wyniki finansowe.	Wywiad swobodny
Zna procedury bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązujące w hotelu i gastronomii, w tym zasady BHP, ochrony zdrowia oraz procedury awaryjne.	Wymienia podstawowe procedury BHP obowiązujące w hotelu i gastronomii, takie jak zasady dotyczące pracy z urządzeniami, przechowywania chemikaliów oraz zachowania w przypadku wypadków.	Wywiad swobodny
	Wyjaśnia procedury awaryjne, w tym postępowanie w przypadku pożaru, ewakuacji gości, wypadków medycznych i innych sytuacji kryzysowych.	Wywiad swobodny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje procedury obsługi gości w różnych częściach obiektu (recepcja, restauracja, bar, pokoje), dbając o ich zadowolenie.	Demonstruje poprawne przyjmowanie gości na recepcji, wykonując procedury zameldowania, udzielania informacji oraz rozwiązywania ewentualnych problemów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje zasady profesjonalnej obsługi gości w restauracji, takie jak powitanie gościa, przyjmowanie zamówienia, serwowanie posiłków i napojów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Przestrzega procedur dotyczących przechowywania i obiegu dokumentów, faktur, paragonów oraz innych materiałów w hotelu i gastronomii.	Dostosowuje swoje działania do indywidualnych potrzeb gości, wykazując elastyczność i dostosowując ofertę do oczekiwań klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wyjaśnia zasady archiwizacji dokumentów, w tym czas przechowywania i sposób klasyfikacji materiałów zgodnie z obowiązującymi normami i procedurami.	Wywiad swobodny
	Stosuje procedury obiegu dokumentów, zapewniając terminowe i właściwe przekazywanie materiałów między działami, zgodnie z wewnętrznymi regulacjami.	Wywiad swobodny
Analizuje procedury obsługi klienta i proponuje poprawki, jeśli zauważy jakiegokolwiek nieefektywności lub możliwości poprawy jakości usług.	Ocenia skuteczność aktualnych procedur obsługi klienta na podstawie opinii gości, wyników badań satysfakcji oraz analiz wewnętrznych.	Wywiad swobodny
	Wskazuje obszary, w których istnieje potencjał do usprawnienia procedur obsługi klienta, uwzględniając zarówno efektywność operacyjną, jak i doświadczenia gości.	Wywiad swobodny
	Proponuje konkretne poprawki, takie jak zmiana sposobu przyjmowania zamówień, wdrożenie nowych narzędzi komunikacji z gośćmi lub optymalizacja czasu reakcji na prośby.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 5 osób.

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych. Przerwy wliczają się w czas trwania szkolenia.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób, trener będzie dzielił uczestników na grupy.

Program szkolenia

1. Zakresy obowiązków pracownika a procesy operacyjne.
2. Przygotowanie stanowiska pracy.
3. Wdrożenie pracownika w zakresie procedur operacyjnych.
4. Praktyczna realizacja zadań operacyjnych.
5. Sytuacje kryzysowe - jak im przeciwdziałać.
6. Współpraca zespołowa.
7. Realizacja zadań własnych a cel zespołowy.
8. Tworzenie procedur operacyjnych.
9. Modyfikacja procedur operacyjnych.
10. Controlling stosowania procedur operacyjnych.
11. Weryfikacja efektów uczenia się - walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Zakresy obowiązków pracownika a procesy operacyjne.	Paweł Iskrzycki	23-06-2025	08:00	10:00	02:00
2 z 15 Przerwa	Paweł Iskrzycki	23-06-2025	10:00	10:15	00:15
3 z 15 Przygotowanie stanowiska pracy.	Paweł Iskrzycki	23-06-2025	10:15	12:00	01:45
4 z 15 Wdrożenie pracownika w zakresie procedur operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	23-06-2025	12:00	13:30	01:30
5 z 15 Przerwa	Paweł Iskrzycki	23-06-2025	13:30	14:00	00:30
6 z 15 Praktyczna realizacja zadań operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	23-06-2025	14:00	15:00	01:00
7 z 15 Sytuacje kryzysowe - jak im przeciwdziałać.	Paweł Iskrzycki	23-06-2025	15:00	16:00	01:00
8 z 15 Współpraca zespołowa.	Paweł Iskrzycki	24-06-2025	08:00	10:00	02:00
9 z 15 Przerwa	Paweł Iskrzycki	24-06-2025	10:00	10:15	00:15
10 z 15 Realizacja zadań własnych a cel zespołowy.	Paweł Iskrzycki	24-06-2025	10:15	12:00	01:45
11 z 15 Tworzenie procedur operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	24-06-2025	12:00	13:30	01:30
12 z 15 Przerwa	Paweł Iskrzycki	24-06-2025	13:30	14:00	00:30
13 z 15 Modyfikacja procedur operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	24-06-2025	14:00	15:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 15 Controlling stosowania procedur operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	24-06-2025	15:00	15:30	00:30
15 z 15 Weryfikacja efektów uczenia się- walidacja	-	24-06-2025	15:30	16:00	00:30

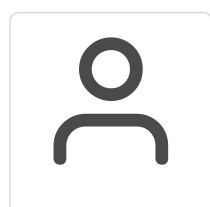
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	192,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Paweł Iskrzycki

Pasjonat hotelarstwa i gastronomii z ponad 20- letnim doświadczeniem w branży. Pracował na wielu stanowiskach, gdzie zdobywał doświadczenie w sektorze gastronomii i hotelarstwa. Manager i dyrektor kilku hoteli m.in : Hotel Spa Splendor****, Hotel Gorczowski****, Hotel Olympic Spa & Wellness****. Trener i doradca w wielu projektach inwestycyjnych – gastronomicznych i hotelowych. Uwielbia hotele o charakterze butikowym z ciekawym klimatem. Aktywnie uczestniczy w wielu spotkaniach branżowych i konferencjach o tematyce hotelarskiej i gastronomicznej. Ekspert i doradca branżowy w Hotelach PLUS. Adres mailowy: biuro@hoteleplus.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie elektronicznej lub/i papierowej (plik lub/i prezentacje pdf), co umożliwi im utrwalenie wiedzy oraz certyfikat ukończenia szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Dysponowanie podstawowych doświadczeniem w branży HoReCa.

Informacje dodatkowe

Jeśli szkolenie będzie dofinansowany w co najmniej w 70% ze środków publicznych, to usługa szkoleniowa będzie zwolniona z podatku VAT

Adres

os. Centrum E 12

31-934 Kraków

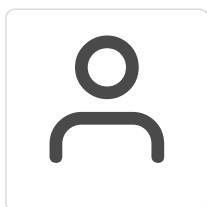
woj. małopolskie

Hotel Centrum

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Piotr Tabor

E-mail p.tabor@hoteleplus.pl

Telefon (+48) 519 147 105